

書かない窓口システム導入業務
仕様書

令和 8 年 7 月 2 8 日

早島町

1. はじめに

本仕様書は、早島町(以下「町」という。)が発注する下記の業務に関して、事業者(以下「受託者」という。)が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

2. 業務名称

書かない窓口システム導入業務

3. 履行期間

システム構築業務 : 契約締結の日から令和9年1月31日まで

運用保守業務 : 令和9年2月1日から令和12年1月31日まで

4. 業務目的

早島町役場の窓口において、各種証明書の交付や届出等の申請時、氏名や住所、生年月日等の情報を住民自らが手書きで記入する必要があり、住民の負担となっている。また、複数の手続きを行う際には、同様の内容を繰り返し記入しなければならない等、申請プロセスに煩雑さが生じている。

このような窓口申請における住民の負担を解消し、利便性を向上させるため、書かない窓口システム(以下「本システム」という。)を導入する。職員が本システムを操作し、マイナンバーカード・免許証等の情報をあらかじめ転記することで、住民が快適に手続きを完結できる環境を構築し、住民サービスの更なる向上を図ることを目的とする。

5. 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおりとする。ただし、世界的な半導体不足等、受託者の責に帰すことのできない不可抗力により機器の調達に遅延が生じる恐れがある場合は、契約締結後、速やかに受発注者間で協議を行い、稼働時期を含めたスケジュールを再調整するものとする。

	令和 8 年						令和 9 年		
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
公告・入札									
システム構築									
運用テスト									
本稼働									

6. 業務の実施場所等

(ア) 作業場所

本業務の作業場所その他必要となる環境については、町と協議の上、原則として受託者の負担により用意するものとする。ただし、町の庁舎内での作業が必要な場合は、町が作業場所を指定するものとし、その際に必要な設備・環境については、事前に町と協議して定めるものとする。

(イ) 打合せ・ヒアリング

ヒアリング、打合せ等については、原則として早島町役場(または町が指定した場所)で実施するものとする。

(ウ) オンライン形式の打合せ

オンライン形式による打合せも可とするが、実施に当たっては事前に町の承認を得るものとする。打合せに必要な機材・通信環境・ライセンス費用等は受託者の負担とする。なお、町側の通信環境に起因する障害が生じた場合は、双方協議の上、対応方法を決定するものとする。

(エ) 打合せの記録

打合せ終了後、受託者は議事録を作成し、原則として打合せ実施日から7営業日以

内に町へ提出するものとする。町は内容を確認の上、必要に応じて修正を求めることができる。

7. 基本要件等

受託者は以下のア～キを満たす製品及びシステムを導入すること。

- (ア) 設置性: 本システムで使用する機器(プリンターを除く)は、窓口カウンター内又は窓口カウンターに設置して使用することを想定している。概ね横40センチメートル×縦60センチメートル程度の設置面積に収まることが望ましい。
- (イ) セキュリティ: 個人情報の漏洩がないよう情報セキュリティに配慮されたシステムとすること。
- (ウ) 帳票対応: 各種申請書については、既存の申請書様式と同じ様式を使えるようにすること。申請書の印刷用紙はA4サイズとする。
- (エ) 様式登録: 窓口で使用する各種申請書様式を自由に登録できること。初期登録様式は50種類程度とし、将来的な様式変更や増設にも柔軟に対応可能な設計であること。
- (オ) 修正の容易性: 登録した申請書様式について、項目の追加・削除やレイアウトの微調整(配置変更など)を、専門的なプログラミング知識を有しない職員が容易に行える、又は保守の範囲で事業者にて対応可能であること。
- (カ) 保守体制: 導入したシステムについては、導入後3年間は安定して利用できるよう、迅速な保守対応が可能な体制であること。
 - ① 障害発生時に連絡可能な電話対応窓口が設置されていること。(受託者または受託者が指定する保守事業者が運営するものとする。)
 - ② 機器について、当日又は翌営業日までに障害対応に着手するとともに、窓口業務への影響を最小限とするため、代替機の提供その他の代替措置を講じることが可能な体制であること。
 - ③ 業務停止時間を最小限にするため、障害の切り分けから復旧まで迅速に対応できること。
 - ④ システムのバージョンアップ及びセキュリティ対策等を行うこと。端末のOSやブラウザ等のアップデートにも対応すること。バージョンアップや設定変更を行う場合、十分に動作確認をした上で、本町環境へ適用すること。また、適用前には作業内容を提示し、本町の同意を得ること。
 - ⑤ 関連法令の改正や券面の仕様変更等が生じた場合、速やかにシステム側の改修や設定変更を行うこと。また、その際の対応方針(改修にかかる期間及び金額の目安)をあらかじめ町担当者へ提示すること。
- (キ) 実績要件: 令和8年6月末時点で、自治体における「マイナンバーカード・免許証等の情報を活用した申請書作成支援」または「窓口業務効率化支援」に関する業務を、受託者が元請として2件以上、履行中または完了していること。
- (ク) 導入規模: 本システム一式を2セット納入すること。(1セットの構成: 本人確認書類読取装置、操作端末(ノートパソコン又はタブレット端末)、プリンター、USBケーブル等接続機器一式)
また、本人確認書類読取装置、操作端末及びプリンターは、必要に応じて移設可能な可搬性を有すること。

8. 納品製品等

納品する製品等は、別添「機能要件一覧表」のとおりとする。

製品の納入に当たっては、町と事前に日程調整を行い、担当者の立会いのもとで運搬及び搬入を行うものとする。なお、運搬及び搬入費用は受託者負担とする。

導入予定窓口は以下のとおりとする。ただし、組織改編や窓口配置の見直し等により、今後導入場所や台数に変更が生じる可能性がある。その際は、町と受託者で別途協議し、適

切に対応するものとする。

- ・ 早島町役場 住民福祉部 町民課 :1セット
- ・ 早島町役場 住民福祉部 健康福祉課:1セット

9. 事業内容

本事業における受託者の業務範囲は、以下の通りとする。

(ア) システム構築及び機器・ソフトウェアの調達・納入

本システムに必要なハードウェア及びソフトウェアを一括調達し、納入すること。

(イ) 機器設定及び設置

納入機器の開梱、設置、接続を行うとともに、OS のアップデートやドライバー設定等、直ちに利用可能な状態までセットアップすること。

(ウ) 帳票設定ツールの提供

令和9年1月15日までに、帳票の設計及び設定を行うためのツール(提供可能な場合に限る。)及び関連マニュアルを納品すること。また、帳票の追加、変更等の運用方法について説明資料を提供すること。なお、帳票設定ツールを提供しない場合は、帳票追加及び変更に係る対応方法、費用及び作業手順を企画提案書に記載すること。

(エ) 動作確認及び稼働準備

機器の動作確認を完了させ、令和9年1月31日までに環境構築すること。また、稼働開始前に、各課担当職員に対する操作説明を原則対面にて2回以上実施すること。

(オ) 運用保守及び定着支援(3年間)

導入後3年間、システムの安定稼働を保証すること。また、人事異動等に伴う新任職員に対して、操作説明・帳票設定等の指導を必要に応じて無償で実施し、業務の定着を支援すること。

10. プロジェクト管理

(ア) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。

(イ) 業務体制の整備に当たっては、業務全体を総括する「責任者」を定めること。

(ウ) 契約締結後3週間以内にプロジェクト計画書を町に提出し説明すること。

(エ) 業務の実施に際し、事前に環境構築業務体制図を作成し、町に提出すること。なお、体制図の作成にあたっては、作業責任者、役割、連絡先を明確にすること。

(オ) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に町へ状況報告すること。

(カ) 町が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。

11. 成果品

本業務における成果品及び納期限等は次のとおりとする。なお、納品物については、紙媒体各1部及び電子媒体(CD-R又はDVD-R)で1部提出すること。なお、電子媒体については、町PCにて読み取り可能な形式で提出すること。

名称	内容	納期限
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法、導入スケジュール等を記載	契約締結後3週間以内
環境構築業務体制図	システムの環境構築を行う体制(作業責任者、役割、連絡先)及び担当者一覧を記載	契約締結後3週間以内

システム設計書	要件定義・環境設定などを記載	システム納入時
業務完了報告書	業務の実施内容などを記載	システム納入時
帳票一覧	初期登録した帳票の一覧を記載	システム納入時
操作マニュアル	職員向けの操作方法を記載	令和9年1月15日まで
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	原則として打合せ実施日から7営業日以内
保守業務体制図	保守業務を行う体制及び連絡先を記載	システム納入時
その他関係書類・物品	町より指示があったもの	システム納入時

12. 検収

本業務は、町による正常稼働確認及び、前項の納品物全ての検査合格をもって業務完了とする。

13. その他事項

- (ア) 機器の設定及び設置の際は、町担当者と事前に調整の上、実施すること。
- (イ) 構築作業等に当たっては、窓口業務の妨げとならないよう配慮すること。
- (ウ) 本業務について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、事前に町の承認を得ること。なお、再委託先に対しても本仕様書に定める守秘義務と同等の義務を課すものとし、その履行については受託者が責任を負うものとする。
- (エ) 町から提供する資料・データ等については、施錠管理・アクセス制限・暗号化等、情報漏洩を防止するための適切な管理措置を講じること。受託者は本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、町の書面による承諾を得ることなく、その目的外に利用し、または第三者に提供もしくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならず、本業務を完了した後も同様とする。なお、本項に違反した場合、受託者は町に生じた損害を賠償する責任を負うものとする。
- (オ) 本業務の成否は相談対応を行う受託者作業要員のスキルによるところが大きいいため、作業要員の業務スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキル等の不足が業務遂行に影響を及ぼすと町が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。
- (カ) 町では、将来的に町が運用する基幹システム(住民基本台帳システム等)とのデータ連携を含む窓口DXの推進を見据えている。現時点では連携対象となる基幹システムは特定していないが、他自治体における基幹システム連携の実績を有することが望ましい。
実績を有しない場合であっても、将来的な連携を実現するための技術的知見を有し、町担当者からの相談に適切に応じられる体制(必要な情報提供、設計協力その他の支援が可能な体制)を有することが望ましい。

なお、本業務において当該連携の実装は必須としないが、実績、知見又は対応体制を有する場合は、企画提案書に記載すること。

- (キ) 将来的な窓口 DX の推進を見据え、職員が入力した申請内容等について、来庁者が画面上で確認できる機能に拡張可能であることが望ましい。

なお、当該機能は、本業務で調達する機器及びソフトウェアに加え、将来的な機器の追加導入、ソフトウェアの機能追加又は外部システムとの連携により実現するものを含む。本業務における実装は必須としないが、実現可能な場合は、想定される構成、実現方法、追加で必要となる機器又はシステムの概要等を企画提案書に記載すること。

- (ク) 将来的な窓口 DX の推進を見据え、外国人住民に配慮した多言語対応可能であることが望ましい。

本業務における実装は必須としないが、対応可能な場合は、対応可能言語、実現方法、追加費用の有無、運用上の条件等を企画提案書に記載すること。

- (ケ) 本業務に係る関係法令等並びに、早島町情報セキュリティポリシーを遵守すること。
(コ) ISO9001 の認証を取得していること。ただし、これに準ずる品質管理体制を有していることを客観的に証明できる場合は、その旨を記載した書類の提出をもって代替できるものとする。

- (サ) ISO14001 の認証を取得していること。ただし、これに準ずる環境マネジメント体制を有していることを客観的に証明できる場合は、その旨を記載した書類の提出をもって代替できるものとする。

- (シ) 事業者組織全体のセキュリティ対策を講じるとともに、早島町の求めに応じ、当該業務における情報セキュリティ確保体制を整備すること。また、JIS Q 27001 (ISO/IEC 27001)又はプライバシーマーク認証を取得していること。

- (ス) 受託者は、本事業の趣旨を十分に理解し、町及び関係者と十分な協議を行いながら業務を遂行すること。仕様書及び契約書に定めのない事項や内容に疑義が生じた場合は、その都度、町との協議の上で決定するものとする。